

Effectifs : 28 salariés
Hospitalisation complète : 32 lits
Hospitalisation de jour : 12 places

Chemin de la Gaillardière 18100 Vierzon
www.clinique-gaillardiere.com

La clinique est une structure d'hospitalisation libre avec prise en charge de patients adultes présentant des troubles psychiatriques aigus ou évolutifs : épisodes dépressifs, maladies maniaco-dépressives, épisodes psychotiques aigus, pathologie schizophrénique, conduites suicidaires et addictives. Elle fait le choix de s'inscrire au cluster QVT en février 2016 afin d'organiser une réflexion pour améliorer la qualité de vie au travail des salariés.

1. CONCEVOIR LA DÉMARCHÉ

- Présentation en avril, en CODIR/CME des enjeux de l'inscription de l'établissement dans le Cluster et validation par la CME.
- Création d'un COPIL constitué d'un DP, d'un psychiatre libéral, d'un membre de chaque catégorie professionnelle et du Directeur
- 4 réunions de COPIL d'août 2016 à janvier 2017 animées par le directeur

2. POSER LE DIAGNOSTIC

- Choix lors du premier COPIL de mener une réflexion sur les espaces d'échange en corrélation avec le constat de nombreux événements indésirables liés à des problèmes de communication (cf. gestion des risques).
- Synthèse des travaux des groupes par le COPIL de janvier 2017.

3. EXPÉRIMENTER

- Choix d'une expérimentation par le COPIL : élaborer et diffuser un manuel "Espaces d'échanges" dont l'objectif est de définir et présenter les espaces d'échanges formels
- Evaluation pendant les réunions de l'apport du manuel par l'IDEC : utilité perçue, clarté, exhaustivité, suggestions d'amélioration

4. PÉRENNISER

- Mise à jour et modification en fonction :
 - des résultats des évaluations réalisées au cours des différentes réunions
 - des remarques des nouveaux salariés
 - des remarques des stagiaires

NOS DIFFICULTÉS AU COURS DE LA DÉMARCHÉ

Autres priorités : visite de certification, et réorganisation de l'établissement suite à un changement de direction
Turnover important du personnel et absence de membres du COPIL (congé maternité, manque de disponibilité des médecins)

Cette démarche a permis d'organiser une réflexion sur les espaces d'échanges, grâce à l'appui méthodologique de l'ARACT. Les groupes de travail ont permis de mieux comprendre le travail de l'autre (« Vis ma vie »). Elle a permis l'instauration de réunions de synthèses hebdomadaires avec les médecins.

FOCUS SUR LE DIAGNOSTIC

Lors du premier copil, il est décidé de travailler sur les espaces de discussion sur le travail en s'appuyant sur les grilles Anact. Afin de faciliter les échanges, le remplissage des grilles se réalise en groupe de travail par fonction (soignants, administratifs, agents d'entretien) et chaque groupe est animé par des membres du COPIL de fonctions différentes. L'animation du groupe de travail par un « candide métier » est privilégiée pour éviter la posture de jugement et ainsi faciliter la méthode de questionnement.

Les grilles d'analyse des espaces de discussion ont permis de recenser les effets perçus, de faire un bilan du fonctionnement avec détermination des facteurs limitant et des facteurs favorables.

Les pistes de réflexion dégagées par le COPIL après lecture de ces grilles d'analyse sont les suivantes :

- Organiser une synthèse pluridisciplinaire avec les psychiatres en hospitalisation complète
- Aménager un temps de synthèse plus long en hospitalisation de jour
- Formaliser les espaces de discussion en les protocolisant : définition, objectifs, cadre réglementaire, moyens matériels et humains, communication, évaluation, intégration dans les fiches de poste...
- Elaborer un manuel "Espaces d'échanges" remis à chaque salarié qui seront questionnés pendant les temps de réunion sur l'utilité perçue, sa clarté, son exhaustivité, en vue de son amélioration
- Diffuser plus rapidement les comptes rendus de réunions et communiquer sur le suivi des décisions
- Former aux transmissions ciblées et à la méthodologie CREX
- Former les ASH (positionnement au sein de l'équipe pluridisciplinaire)

NOS REUSSITES

Les grilles et l'analyse des espaces ont permis des temps d'échanges entre différentes catégories de personnel, de prendre conscience pour l'encadrement des écarts entre les effets attendus et les effets perçus.

Le manuel réalisé est apprécié par les équipes et son élaboration a permis de clarifier ces espaces d'échanges pour les équipes et a permis à l'encadrement de réfléchir à leur organisation.

QU'EST CE QUE LA DÉMARCHÉ A CHANGÉ CHEZ NOUS ?